ESTIMATES

Commission for Public Complaints Against the RCMP

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/70-2001
ISBN 0-660-61681-5

102-01162/

Foreword

In the spring of 2000 the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Earlier this year, departments and agencies were encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on results – benefits to Canadians – not on activities. It sets the department's performance in context and associates performance with earlier commitments, explaining any changes. Supporting the need for responsible spending, it clearly links resources to results. Finally the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

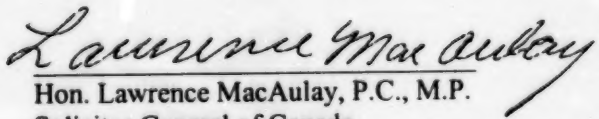
In performance reports, departments strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organization according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp
Comments or questions can be directed to this Internet site or to:
Results Management and Reporting Directorate
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A 0R5
Tel.: (613) 957-7167 – Fax: (613) 957-7044

Commission for Public Complaints Against the RCMP

Performance Report

For the period ending
March 31, 2001



Hon. Lawrence MacAulay, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada

Table of Contents

Section I — Chair's Message 1

Section II — Commission Overview 3

Vision 3
Mission 3
Mandate 3
Core Values 3
Organization Chart 4

Section III — Performance Accomplishments 5

1. Elimination of the Backlog of Review Cases 5
2. Improved Information Management Systems and Processes 6
3. Improved Service Delivery 6
4. Improved Communications 7

Section IV — Financial Performance 9

Financial Performance Overview 9
Financial Summary Tables 10

Section V — Other Information 13

Contacts for Further Information and Web Site 13
Legislation Administered by the Commission for Public Complaints Against the RCMP 13
List of Statutory and Commission Reports 13

Section I — Chair's Message

The results of the review and strategic planning exercise undertaken during 1999–2000 presented the Commission with many challenges in its efforts to improve service to the public. At the same time, the priorities established build on priorities previously identified by the Commission.

As of the end of fiscal year 2000–01, the Commission has been successful in overcoming the most significant challenge: the accumulated backlog of review cases has been eliminated. In addition, alternative dispute resolution now plays an integral part in addressing many complainants' concerns in a more timely manner. The effect of these two accomplishments has been to improve the Commission's service delivery, at both the intake and the review stage.

The strategic planning exercise also helped the Commission develop a statement of its vision: ***"Excellence in policing through accountability."*** This statement reflects the need for the Commission itself to be perceived by the public to uphold the principles of impartiality and fairness. There has often been confusion as to the Commission's independence from the RCMP. To help rectify this misperception, effective January 1, 2001, the Commission changed its English name to the Commission for Public Complaints Against the RCMP (CPC).

During the past year, the Commission also continued to demonstrate its commitment to raising public awareness about important policing issues and its dedication to a complaints process that is both accessible and transparent. For the first time in its history, the Commission publicly released two reports on public interest investigations. My reports on the detention of Mr. Kim Erik Nielsen and on events in Saint-Simon and Saint-Sauveur, New Brunswick, have had a positive impact on RCMP operations and have been well received by the local communities as well as nationally and internationally.

Nielsen Report:
www.cpc-cpp.gc.ca/epub/Investigation/eNielsen/eNielsen.htm

Saint-Simon and Saint-Sauveur Report:
www.cpc-cpp.gc.ca/epub/Investigation/eStSauveur/eStSauveurFinal.htm

With the elimination of the backlog, we can now focus the Commission's resources on implementing improved policies and procedures that will breathe life into our new vision.

Shirley Heafey
Chair, Commission for Public Complaints Against the RCMP

Section II — Commission Overview

The Commission is an independent agency. It is not part of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). The Commission's jurisdiction concerns members of the RCMP only; it does not include members of other police forces. The Commission has the authority to make non-binding recommendations, but cannot impose discipline or make monetary awards to complainants.

The Commission Statement clearly sets out why it exists, what it does and how it achieves its objectives.

Vision

Excellence in policing through accountability.

Mission

To provide civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public.

Mandate

- To receive complaints from the public about the conduct of RCMP members;
- To conduct reviews when complainants are not satisfied with the RCMP's disposition of their complaints;
- To hold hearings and carry out investigations; and
- To report findings and make recommendations.

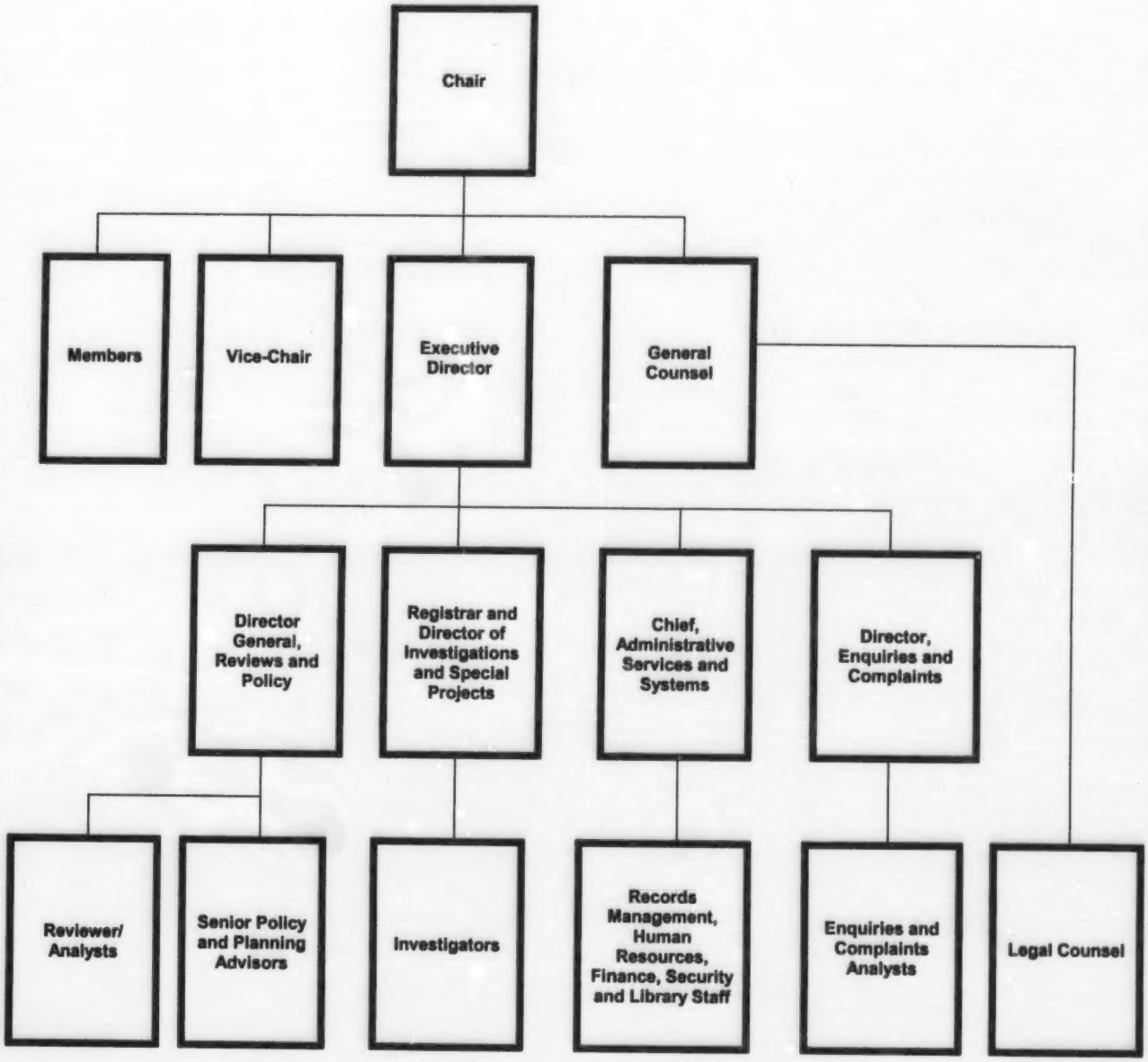
Core Values

The following core values guide our work and reflect the work environment for which we strive:

- Independence
- Objectivity
- Fairness
- Timeliness
- Effective communication
- Excellence
- Respect
- Integrity
- Professionalism
- Teamwork

Organization Chart

Commission for Public Complaints Against the RCMP



Section III — Performance Accomplishments

The key stakeholder in the Commission is the Canadian public, and public expectations of the Commission are high. Complainants and members of the RCMP alike have expressed concerns, both in writing and in face-to-face contact with the Commission, about the need for complaints and reviews to be handled in an expeditious manner. There is also a continuing need to better educate the public about the Commission's role and responsibilities, as well as its accomplishments.

As reported in its last Performance Report, the Commission has developed four strategic outcomes to guide its work over a five-year period. Progress towards achieving these outcomes tell the story of the Commission's accomplishments and measure its success in providing effective and efficient civilian oversight of RCMP members' conduct so as to hold the RCMP accountable to the public. Its last report also indicated that the Commission would provide an update on progress towards these outcomes in future reports to Parliament.

Strategic Outcomes 2000–01

To provide:	To be demonstrated by:
Civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public. Planned Resources $4,119,000 Actual Resources $5,434,080	1. Elimination of the backlog of review cases. 2. Improved information management systems and processes. 3. Improved service delivery. 4. Improved communications.

1. Elimination of the Backlog of Review Cases

The most significant accomplishment for this period has been the elimination of the backlog of review cases. From a high of 750 cases in 1998, the backlog of cases was effectively eliminated by March 31, 2001. The backlog began growing in the early 1990s for a variety of reasons, including growing pains inherent in creating a new organization, cumbersome procedures and an ever-increasing number of requests for review. During the past three years, the Commission has completed more than 1,000 reviews compared to nearly 2,000 over the previous 10 years.

Elimination of the backlog means that complainants and the RCMP can now expect a timely review of cases involving them. The Commission continues to reassess and refine its procedures where necessary. Moreover, the Commission is now in a position to complete new requests for review in an average period of 120 days. The process is more responsive. The written and oral feedback that the Commission has received indicates that the public has a renewed sense of confidence in the Commission's capacity to

oversee RCMP members' conduct and hold them and the police force accountable for actions taken during the course of their policing duties.

2. Improved Information Management Systems and Processes

The Commission has begun to make inroads with respect to this outcome, but it is evident that there is much work to do. As a first step, the Commission is developing a data capture system for the complaint intake stage, to be fully operational by the middle of the 2002–03 fiscal year.

Improved information management will support better decision making and ultimately improve the Commission's overall capacity to fulfil its vision. At the same time, it will provide the public with more information upon which to judge the performance of the Commission.

3. Improved Service Delivery

The Treasury Board's Service Improvement Initiative focuses on providing improved quality service to all Canadians. The Commission fully supports client-centred service and the "citizen-focused" management commitment set out in *Results for Canadians*. As reported in the March 31, 2000 Performance Report, during the next two reporting periods, the Commission will continue to develop standards for the better management and processing of complaints, investigations and reviews.

Internal Redesign
The Commission has already redesigned a number of internal processes to improve the management of complaints and reviews, and ultimately result in a more timely resolution of complainants' concerns. These improved changes assisted the Commission to eliminate the backlog and at the same time provided the basis for the 120-day service standard on current files.

ADR Initiative
During the past two years, the Commission's complaint intake office located in Surrey, British Columbia, introduced an alternative dispute resolution (ADR) initiative. All of the over 600 complaints handled in this manner were resolved without entering the more formal investigative process. Due to the tremendous success of ADR, fewer complaints became part of the formal complaints process as defined by the legislation. For Canadians this means that, depending on the nature of the complaint, complainants can usually anticipate a quick—anywhere from two days to one month—resolution of their complaints. Furthermore, informal contact with RCMP members promotes personal interaction and generates a "grass-roots" response to the matter at hand. ADR also contributes to improved conduct by members of the RCMP and serves to hold individual members accountable for their conduct.

Jurisdictional Analysis

Over the past year, the Commission has made a concerted effort to identify complaints that do not fall within the Commission's jurisdiction as soon as possible after the complaints are filed. Previously, all complaints received were processed, the RCMP would investigate and the Commission's review process would be invoked, often for matters outside the Commission's jurisdiction as described under Part VII of the *RCMP Act*. As a result, Commission's and the RCMP's resources were being used inefficiently and complainants experienced considerable frustration when they were ultimately informed that the Commission did not have the jurisdiction to review their complaints.

It is anticipated that the number of complaints outside the Commission's jurisdiction that reach the review stage will decline in the coming years. Furthermore, the Commission is working hard to improve communications with the RCMP to ensure that similar efforts are made to deal with complaints made directly to the police force.

APEC Hearing

The hearing into events surrounding the Asia Pacific Economic Cooperation (APEC) conference in 1997, the longest and most controversial public hearing in the Commission's history, was concluded during this past fiscal year. The presiding member completed the interim report on August 31, 2001.

4. Improved Communications

Improving internal and external communications is a critical aspect of the Commission's strategic plan for the next five years and beyond. Establishing, maintaining and improving communications is an ongoing activity that takes a concerted effort by all members of any organization. While the Commission's team has accomplished a great deal, much remains to be done in this regard.

Development of a Communications Plan

The Commission developed, approved and distributed a communications plan with both an internal and external component. It is the Commission's view that better informed staff members are better equipped to serve the public. Accordingly, special emphasis was placed on improving internal communications in the past year.

Much work remains to be done to increase public awareness of the complaints process, and the respective roles and responsibilities of the Commission and the RCMP. The Commission will continue to work towards maintaining public confidence in the process and managing public expectations.

Public Interest Investigations

Since the Commission did not traditionally release the results of public interest investigations, its work in the public interest attracted little or no public attention or debate. The current Chair has always been concerned that the public was not given an opportunity to assess the Commission's work or the RCMP's conduct that prompted an investigation. To that end, the Chair released both the Nielsen report and the New Brunswick report, signalling a departure from past practices and a more open, transparent and accessible process. This practice will continue on a case-by-case basis.

Nielsen Report:
www.cpc-cpp.gc.ca/epub/Investigation/eNielsen/eNielsen.htm

Saint-Simon and Saint-Sauveur Report:
www.cpc-cpp.gc.ca/epub/Investigation/eStSauveur/eStSauveurFinal.htm

Canadians and Parliamentarians alike can expect to hear more about the Commission's progress in making the strategic outcomes identified above a reality.

Section IV — Financial Performance

Financial Performance Overview

During 2000–01, $78,000 was received as a transfer from Treasury Board Vote 15 to cover the increase in salaries negotiated through collective bargaining. In addition, the Commission received carry-forward amounts of $226,000 and $934,000 from Governor General Special Warrants to cover expenses related to the APEC hearing. The Commission also received $88,000 for Program Integrity Round II from Supplementary Estimates to assist in improving its service delivery to the public.

The following tables are applicable to the Commission for Public Complaints Against the RCMP:

1. Summary of Voted Appropriations
2. Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
3. Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Financial Summary Tables

Financial Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ thousands)				
		Authorities for 2000–01		
Vote		2000–01 Planned Spending	2000–01 Total Authorities	2000–01 Actual
	Commission for Public Complaints Against the RCMP			
50	Operating expenditures	3,758	5,084	4,844
(S)	Contribution to employee benefit plans	361	405	405
	Total for the Commission	4,119	5,489	5,249

Total Authorities are Main Estimates plus Governor General Special Warrants and Supplementary Estimates of $1,248,000. In addition, the Commission received from Treasury Board Vote 15 the amounts of $78,000 and, for Employee Benefits Plans, $44,000.

Financial Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Commission Planned Versus Actual Spending ($ thousands)			
	2000–01		
Receipt and review of public complaints	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
FTEs	34	—	34
Operating	4,119	*5,489*	5,249
Total Net Expenditures	4,119	*5,489*	5,249
Costs of services provided by other departments	365	*365*	365
Net Cost of the Program	4,484	*5,854*	5,614

Financial Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Commission Planned Versus Actual Spending ($ thousands)					
			2000–2001		
	Actual 1998–99	Actual 1999–00	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Commission for Public Complaints Against the RCMP	5,312	7,716	4,119	5,489	5,249
Total	5,312	7,716	4,119	5,489	5,249

Total Authorities are Main Estimates plus Governor General Special Warrants and Supplementary Estimates of $1,248,000. In addition, the Commission received from Treasury Board Vote 15 the amounts of $78,000 and, for Employee Benefits Plans, $44,000.

Section V — Other Information

Contacts for Further Information and Web Site

Head Office:
P.O. Box 3423
Station "D"
Ottawa, Ontario
K1P 6L4

Telephone: (613) 952-8040
Toll Free: 1-800-267-6637
Fax: (613) 952-8045

Western Region Office:
7337 137th Street
Suite 102
Surrey, British Columbia
V3W 1A4

Telephone: (604) 501-4080
Toll Free: 1-800-665-6878
Fax: (604) 501-4095

Web address:
http://www.cpc-cpp.gc.ca

Legislation Administered by the Commission for Public Complaints Against the RCMP

The Commission for Public Complaints Against the RCMP shares responsibility with the RCMP for carrying out the provisions of:

Part VII, Royal Canadian Mounted Police Act, R.S., c. R-10

In addition, the RCMP Public Complaints Commission reports to Parliament on:

Parts VI and VII, Royal Canadian Mounted Police Act, R.S., c. R-10

List of Statutory and Commission Reports

Annual Reports
1988–89 to 1999–2000

RCMP Act

Federal and Provincial Police Oversight Legislation:
A Comparison of Statutory Provisions
June 1991

Police Pursuits and Public Safety
December 1999

Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/70-2001
ISBN 0-660-61681-5

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp
Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :
Direction de la Gestion des résultats et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Lawrence MacAulay

L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député
Solliciteur général du Canada

Table des matières

Section I – Message de la Présidente 1

Section II – Vue d'ensemble de la Commission 3

Vision 3
Mission 3
Mandat 3
Valeurs fondamentales 3
Organigramme 4

Section III – Réalisations en matière de rendement 5

1. L'élimination de l'arriéré de dossiers d'examen 5
2. L'amélioration des processus et des systèmes de gestion de l'information 6
3. L'amélioration de la prestation de services 6
4. L'amélioration des communications 7

Section IV – Rendement financier 9

Vue d'ensemble du rendement financier 9
Tableaux sommaires financiers 10

Section V – Autres renseignements 13

Site Web et contacts desquels obtenir des renseignements 13
Dispositions législatives administrées par la Commission des plaintes du public contre la GRC 13
Liste des rapports exigés par la loi et des rapports de la Commission 13

Section I – Message de la Présidente

Le processus d'examen et de planification stratégique, dans laquelle la Commission s'est engagée en 1999-2000, nous a permis d'établir des priorités et d'identifier de nombreux défis que nous aurons à relever pour améliorer notre service au public. Ces défis viennent s'ajouter aux priorités de la Commission établies antérieurement.

Au cours du dernier exercice, nous avons réussi à atteindre notre objectif principal. L'arriéré de dossiers, qui s'était accumulé depuis le milieu des années 90, a été éliminé. Par ailleurs, grâce à notre programme de règlement des différends à l'amiable, qui fait maintenant partie intégrante des procédures de la Commission, bon nombre de plaintes sont traitées dans des délais considérablement raccourcis. Ces deux réussites ont conduit à une amélioration de la prestation de services par la Commission, aussi bien au niveau des plaintes reçues qu'au niveau des examens.

À la suite de notre démarche de planification stratégique, nous avons mis au point un Énoncé de la Commission qui comprend notre vision, ***« L'excellence des services policiers : une question de redevabilité »***. Pour que cette vision devienne réalité, la Commission doit être perçue par le public comme étant juste et impartiale. Le statut de la Commission a souvent été déroutant pour plusieurs, particulièrement à l'égard de son indépendance par rapport à la GRC. Pour tenter de remédier à cette situation, le nom anglais de la Commission a été changé, à compter du 1er janvier 2001, à *« Commission for Public Complaints Against the RCMP »* (CPC).

L'année écoulée a été témoin non seulement de notre engagement à sensibiliser le public à des questions importantes concernant les services policiers, mais aussi de notre détermination d'offrir une procédure de traitement des plaintes aussi accessible que transparente. Dans cette optique, la Commission a rendu publics, pour la première fois depuis sa création, deux rapports d'enquêtes dans l'intérêt public : mon rapport concernant la détention de M. Kim Erik Nielsen et mon rapport sur les événements ayant eu lieu à Saint-Simon et Saint-Sauveur, au Nouveau-Brunswick. La diffusion de ces documents a eu des répercussions positives sur la GRC, et a été bien reçue par les collectivités internationales, nationales et locales.

le rapport Nielsen
http://www.cpc-cpp.gc.ca/fpub/Enquetes/fNielsen/fNielsen.htm
le rapport relatif aux événements ayant eu lieu au Nouveau-Brunswick
http://www.cpc-cpp.gc.ca/fpub/Enquetes/fStSauveur/fStSauveurFinal.htm

L'élimination de l'arriéré de dossiers nous permet de maintenant concentrer les ressources de la Commission sur la mise en place de politiques et de procédures améliorées qui donneront corps à notre vision.

Shirley Heafey
Présidente, Commission des plaintes du public contre la GRC

Section II – Vue d'ensemble de la Commission

La Commission est un organisme autonome qui ne fait pas partie de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Seuls les membres de la GRC relèvent de la compétence de la Commission; les membres d'autres forces policières ne peuvent faire l'objet d'une plainte à la Commission. La Commission a le pouvoir de faire des recommandations non contraignantes, mais ne peut ni imposer de mesures disciplinaires, ni adjuger de compensations monétaires aux plaignants.

L'Énoncé de la Commission explique clairement notre raison d'être, notre travail et les moyens qui nous permettent d'atteindre nos objectifs.

Vision

L'excellence des services de police : une question de redevabilité.

Mission

- Fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

Mandat

- Recevoir les plaintes du public concernant la conduite de membres de la GRC
- Procéder à un examen lorsque les plaignants sont insatisfaits du règlement de leur plainte par la GRC
- Convoquer des audiences et tenir des enquêtes
- Énoncer des conclusions et formuler des recommandations

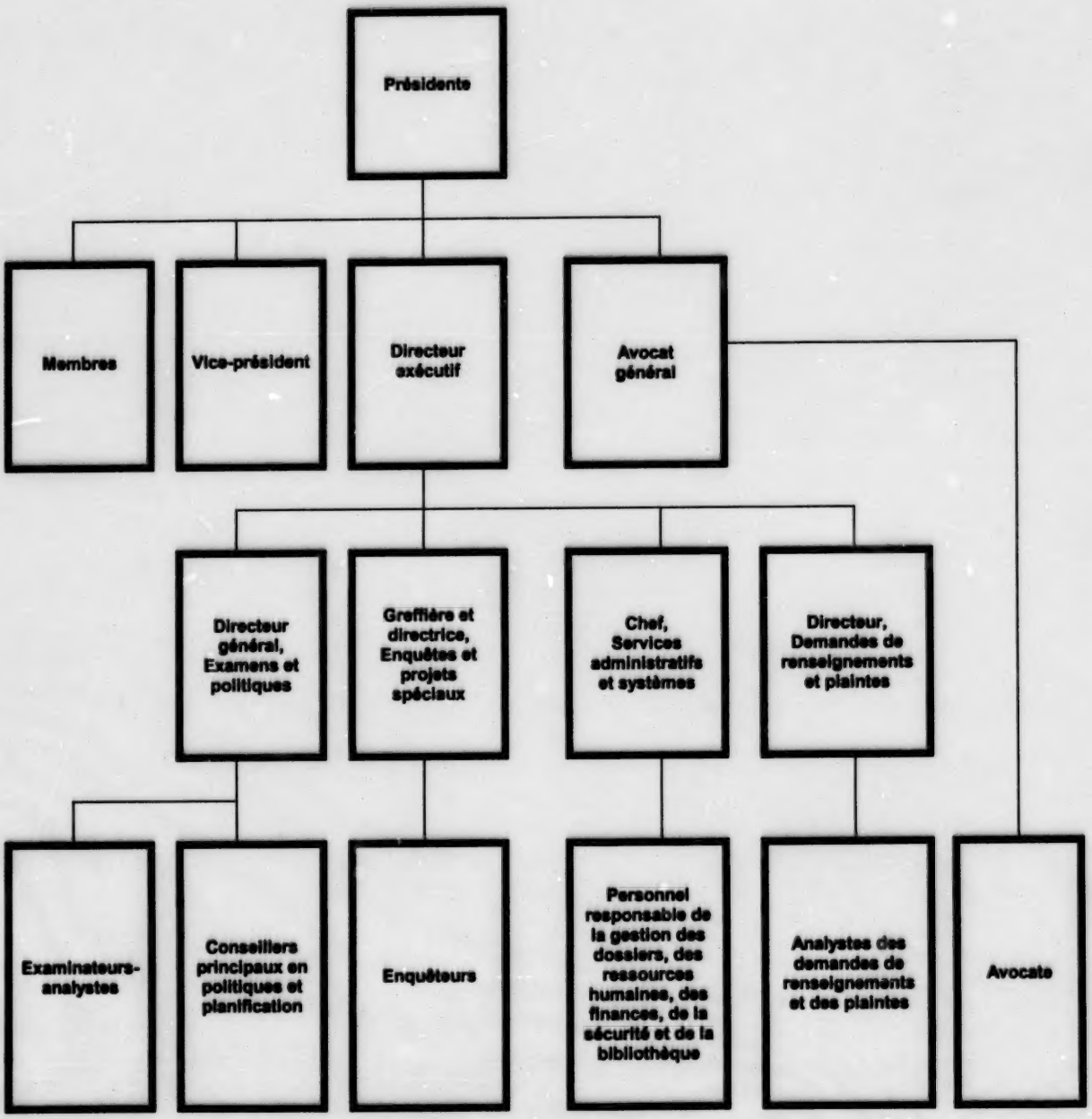
Valeurs fondamentales

Les valeurs fondamentales suivantes guident notre travail et reflètent l'environnement de travail que nous recherchons :

- l'indépendance
- l'objectivité
- l'équitabilité
- la rapidité d'exécution
- la communication efficace
- l'excellence
- le respect
- l'intégrité
- le professionnalisme
- le travail d'équipe

Organigramme

Commission des plaintes du public contre la GRC


Présidente
Membres
Vice-président
Directeur exécutif
Avocat général
Directeur général, Examens et politiques
Greffière et directrice, Enquêtes et projets spéciaux
Chef, Services administratifs et systèmes
Directeur, Demandes de renseignements et plaintes
Examinateurs-analystes
Conseillers principaux en politiques et planification
Enquêteurs
Personnel responsable de la gestion des dossiers, des ressources humaines, des finances, de la sécurité et de la bibliothèque
Analystes des demandes de renseignements et des plaintes
Avocats

Section III – Réalisations en matière de rendement

C'est la population canadienne qui est la plus concernée par le travail de la Commission, et elle a de grandes attentes à l'endroit de celle-ci. Les plaignants et les membres de la GRC ont exprimé leurs préoccupations par écrit et en personne concernant l'importance du traitement rapide des plaintes et des examens. En outre, la Commission se doit constamment de mieux faire connaître son rôle, ses responsabilités et ses réalisations.

Tel que signalé dans le Rapport de rendement du 31 mars 2000, la Commission a mis au point quatre résultats stratégiques qui guideront son travail au cours des cinq prochaines années. C'est le travail accompli en vue d'atteindre ces résultats qui servira à mesurer le rendement de la Commission, et l'efficacité de sa surveillance de la conduite des membres de la GRC et de l'étendue de leur redevabilité au public. D'ailleurs, la Commission a indiqué dans le Rapport de rendement qu'elle comptait, dans ses futurs rapports au Parlement, faire le point sur les progrès enregistrés en vue d'atteindre ces résultats.

Résultats stratégiques 2000-2001

Fournir :	**Telle que démontrée par :**
Une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public. Ressources prévues 4 119 000 $ Ressources réelles 5 434 080 $	1. L'élimination de l'arriéré de dossiers. 2. L'amélioration des processus et des systèmes de gestion de l'information. 3. L'amélioration de la prestation de services. 4. L'amélioration des communications.

1. L'élimination de l'arriéré de dossiers d'examen

L'arriéré des dossiers d'examen a été éliminé. D'un niveau élevé de 750 cas en 1998, l'arriéré des dossiers a été effectivement éliminé à compter du 31 mars 2001. Il s'agit de la réalisation la plus importante de la Commission au cours de cet exercice. Dès le début des années 90, l'arriéré de dossiers a commencé à croître pour toutes sortes de raisons, y compris l'inévitable période d'adaptation liée à la création d'un nouvel organisme, de longues et lourdes procédures, et un nombre toujours croissant de demandes d'examen. Au cours des trois dernières années, la Commission a terminé l'examen de plus de 1 000 dossiers, par rapport à près de 2 000 au cours des 10 années précédentes.

Grâce à l'élimination de l'arriéré de dossiers, les plaignants et la GRC peuvent maintenant s'attendre à voir leurs dossiers traités plus rapidement. La Commission continue de réévaluer et d'améliorer ses procédures au besoin. D'ailleurs, la Commission peut maintenant traiter les nouvelles demandes d'examen dans un délai moyen de 120 jours. Le processus est plus souple. La réaction orale et écrite que la Commission a

reçue indique que tout cela a fait renaître la confiance du public envers la Commission et sa capacité d'assurer une surveillance de la conduite des membres de la GRC, et de les rendre, ainsi que la Gendarmerie, redevables des actions commises dans l'exercice de leurs fonctions policières.

2. L'amélioration des processus et des systèmes de gestion de l'information

Le processus ne vient que d'être entamé, mais il est clair que beaucoup de travail reste à venir. Comme première étape, la Commission a commencé le développement d'un système d'entrée des données, qui servira lors de la réception des plaintes. Ce système sera pleinement opérationnel d'ici le milieu de l'exercice 2002-2003.

Des informations accessibles et complètes sont nécessaires à une bonne prise de décisions. En bout de ligne, la Commission sera donc mieux équipée pour remplir sa mission. D'autre part, elle pourra fournir au public l'information qui lui permettra d'évaluer la performance de la Commission.

3. L'amélioration de la prestation de services

L'Initiative d'amélioration des normes de service du Conseil du Trésor du Canada vise à améliorer le service offert à tous les Canadiens. La Commission est en faveur d'améliorations au service axé sur les clients et l'engagement de la direction axé sur les citoyens lequel est mentionné dans « Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes ». Tel qu'indiqué dans le Rapport de rendement du 31 mars 2000, la Commission continuera, durant les deux prochains exercices, à élaborer des normes pour améliorer la gestion et le traitement des plaintes, des enquêtes et des examens.

Refonte des procédures internes
La Commission a déjà restructuré un certain nombre de procédures internes pour gérer plus efficacement les dossiers de plaintes et d'examens, dans l'espoir ultime de régler plus rapidement les cas des plaignants. Ces changements améliorés ont permis à la Commission d'éliminer l'arriéré et, d'autre part, a fourni une base pour les normes de service de 120 jours pour les dossiers courants.

Programme de règlements de différends à l'amiable
Au cours des deux dernières années, le bureau de réception des plaintes de la Commission, à Surrey, en Colombie-Britannique, a instauré un programme de règlement des différends à l'amiable. Plus de 600 cas de plaintes ont été réglés en se servant de ce processus et sans que le processus d'enquête officiel ne soit entamé. Ce programme a connu un énorme succès. Grâce à lui, moins des plaintes reçues ont dû passer par la procédure de plainte officielle, telle que définie par la loi. Quels avantages en tirent les Canadiens? Et bien, tout dépendant du type de plainte, un plaignant peut s'attendre à une résolution rapide de son problème allant de deux jours à un mois. Le rapprochement du public et de la GRC encourage l'interaction personnelle et incite la communauté à trouver une réponse à la question en cause. Le règlement de différends à l'amiable sert à améliorer la conduite des membres de la GRC, et rend ceux-ci conscients de leur

obligation personnelle de rendre compte de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.

Analyse de la compétence
Au cours du dernier exercice, la Commission a fait un effort concerté pour identifier le plus tôt possible les plaintes qui ne relevaient pas de sa compétence. Précédemment, les plaintes étaient reçues et traitées sans que la compétence de la Commission à leur sujet (telle que décrite dans la partie VII de la *Loi sur la GRC*) ne soit évaluée. Il arrivait fréquemment, à la suite d'une enquête de la GRC, que la Commission reçoive une demande d'examen liée à une plainte qui ne relevait manifestement pas de sa compétence. Le résultat? Un gaspillage des ressources de la Commission et de la GRC, et une frustration considérable pour le plaignant qui apprend qu'en bout de ligne, que sa plainte ne relevait pas de la compétence de la Commission.

On s'attend à ce que le nombre de plaintes qui se rendent à l'étape de l'examen et qui ne relèvent pas de la compétence de la Commission diminuera dans les années à venir. Par ailleurs, la Commission travaille de concert avec la GRC pour s'assurer que les plaintes reçues par la Gendarmerie sont traitées de la même façon.

Audience relative au Sommet de l'APEC
L'audience publique sur les incidents survenus au cour du Sommet de l'APEC, la plus longue et la plus controversée de l'histoire de la Commission, s'est close au cours de l'exercice passé. Le président du comité a terminé son rapport intérimaire le 31 août 2001.

4. L'amélioration des communications

Un des principaux éléments du plan stratégique de la Commission, pour au moins les cinq prochaines années, sera l'amélioration des communications internes et externes. L'établissement, l'entretien et l'amélioration des moyens de communication ne sont jamais terminés, et nécessitent la coopération de tous les membres d'un organisme. Le personnel de la Commission a fait de grands progrès dans ce domaine et continuera ses efforts.

L'élaboration d'un plan de communications
La Commission a élaboré, approuvé et distribué un plan de communications comprenant un volet interne et un volet externe. L'amélioration des communications internes a été particulièrement primée lors du dernier exercice. La Commission est d'avis qu'un employé bien renseigné peut offrir un meilleur service au public.

Cependant, le travail est loin d'être terminé en ce qui à trait au plan de communications de la Commission et aux rôles propres de la Commission et de la GRC. Si la Commission veut être capable de bien gérer les exigences du public, et garder sa confiance, elle doit s'assurer que celui-ci est sensibilisé à la procédure de plainte du public. L'atteinte de cet objectif restera l'une des composantes principales du travail de la Commission.

Enquêtes dans l'intérêt public

Puisque dans le passé, la Commission ne diffusait pas les résultats de ses enquêtes d'intérêt public, le travail qu'elle effectuait dans l'intérêt du public passait généralement inaperçu. La Présidente en exercice a toujours été insatisfaite du fait que le public n'était pas à même d'évaluer le travail de la Commission, ni la conduite de la GRC à l'origine de l'enquête. Par conséquent, la Présidente a diffusé publiquement le rapport Nielsen et le rapport relatif aux événements ayant eu lieu au Nouveau-Brunswick, rompant ainsi avec les traditions de la Commission et rendant son travail plus transparent et plus accessible. La diffusion future de rapports sera évaluée au cas par cas.

le rapport Nielsen
http://www.cpc-cpp.gc.ca/epub/Investigation/eNielsen/eNielsen.htm
le rapport relatif aux événements ayant eu lieu au Nouveau-Brunswick
http://www.cpc-cpp.gc.ca/epub/Investigation/eStSauveur/eStSauveurFinal.htm

Les Canadiens et les membres du Parlement seront tenus au courant des progrès réalisés en vue d'atteindre les objectifs identifiés ci-dessus.

Section IV – Rendement financier

Vue d'ensemble du rendement financier

En 2000-2001, la Commission a reçu la somme de 78 000 $ octroyée au titre du crédit 15 du Conseil du Trésor pour payer les augmentations salariales accordées au terme d'une négociation collective. Elle a également reçu des montants reportés de 226 000 $ et de 934 000 $ dans le cadre d'un mandat spécial du Gouverneur général établi pour défrayer les dépenses liées à l'audience concernant le Sommet de l'APEC. Pour l'assister dans l'amélioration de son service au public, la Commission a aussi reçu une somme additionnelle de 88 000 $ du Budget supplémentaire des dépenses, fonds qui sont liés à l'Intégrité des programmes (Cycle 2).

Les tableaux suivants ont rapport à la Commission des plaintes du public contre la GRC :

1. Sommaire des crédits approuvés
2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
3. Comparaison historique des dépenses totales prévues avec les dépenses réelles

Tableaux sommaires financiers

Tableau financier 1: Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par somme autorisée (en milliers de $)

Crédit		Sommes autorisées pour 2000-2001		
		2000-2001 Dépenses prévues	2000-2001 Total des autorisations	2000-2001 Chiffres réels
	Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada			
50	Dépenses de fonctionnement	3 758	5 084	4 844
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	361	405	405
	Total de la Commission	4 119	5 489	5 249

Le total des autorisations comprend le Budget principal des dépenses, le mandat spécial du Gouverneur général et le Budget supplémentaire des dépenses de 1 248 000 $. De plus, la Commission a reçu, octroyées au titre du crédit 15 du Conseil du Trésor, la somme de 78 000 $ et, pour les régimes d'avantages sociaux des employés, la somme de 44 000 $.

Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par la Commission par rapport aux dépenses réelles (en milliers de $)

	2000-2001		
Réception et examen des plaintes du public	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Équivalents temps plein	34	-	**34**
Fonctionnement	4 119	*5 489*	**5 249**
Total net des dépenses	4 119	*5 489*	**5 249**
Services fournis par d'autres ministères	365	*365*	**365**
Coût net du programme	4 484	*5 854*	**5 614**

Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues avec les dépenses réelles

Dépenses prévues par la Commission et dépenses réelles (en milliers de $)					
			2000-2001		
	Dépenses réelles 1998-99	Dépenses réelles 1999-00	Dépenses prévues	Total des sommes autorisées	Dépenses réelles
Commission des plaintes du public contre la GRC	5 312	7 716	4 119	5 489	5 249
Total	5 312	7 716	4 119	5 489	5 249

Le total des autorisations comprend le Budget principal des dépenses, le mandat spécial du Gouverneur général et le Budget supplémentaire des dépenses de 1 248 000 $. De plus, la Commission a reçu, octroyées au titre du crédit 15 du Conseil du Trésor, la somme de 78 000 $ et, pour les régimes d'avantages sociaux des employés, la somme de 44 000 $.

Section V – Autres renseignements

Site Web et contacts desquels obtenir des renseignements

Administration centrale :
Case postale 3423
Succursale D
Ottawa (Ontario)
K1P 6L4

Téléphone : (613) 952-8040
Sans frais : 1-800-267-6637
Télécopieur : (613) 952-8045

Bureau de la région de l'Ouest :
7337 137th Street
Suite 102
Surrey (Colombie-Britannique)
V3W 1A4

Téléphone : (604) 501-4080
Sans frais : 1-800-665-6878
Télécopieur : (604) 501-4095

Site Web :
http://www.cpc-cpp.gc.ca

Dispositions législatives administrées par la Commission des plaintes du public contre la GRC

La Commission des plaintes du public contre la GRC partage avec la GRC la responsabilité de faire respecter les dispositions de :

la partie VII de la Loi sur la Gendarmerie royale du Canada (L.R.C. c. R-10)

De plus, la Commission des plaintes du public contre la GRC rend compte au gouvernement sur :

les parties VI et VII de la Loi sur la Gendarmerie royale du Canada (L.R.C., c. R-10)

Liste des rapports exigés par la loi et des rapports de la Commission

Rapports annuels
De 1988-1989 à 1999-2000

Loi sur la Gendarmerie royale du Canada

Lois fédérales et provinciales régissant les organismes de surveillance de la police : Comparaison des dispositions législatives
Juin 1991

Les poursuites policières et la sécurité du public
Décembre 1999